



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วน ตำบลคลองน้อย จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี จ.สุพรรณบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๓
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๓
๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๖
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	๘
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	๙
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)	๑๐
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่านเว็บไซต์ อบรม.คลองน้อย http://www.khlong.go.th)	๑๓
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่าน Facebook อบรม.คลองน้อย อ.ชัยบุรี)	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอยะบوري จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจกหลายสาเหตุ ตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เป็น “วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช้เป็นเพียงแนวนโยบายแต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๒.๔ เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

/๓. คำจำกัด...

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย เช่น การประพัตติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยทุจริต

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประกอบด้วย

๔.๑ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๒ นักทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๓ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๔ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๕ ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณีตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประกอบด้วย ๗ ช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

๕.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย www.khlongnoi.go.th

๕.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ชื่อ “อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี”

๕.๖ ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๗ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

/๖. ขั้นตอนการ...

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยทุจริต

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๕ เสนอเรื่องถึงนายก อบต.คลองน้อย ต่อไป

๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๖.๓ เมื่อนายก อบต.คลองน้อย สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว

๖.๔ หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริต โดยเคร่งครัดและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๗.๑ ให้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๗.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับกรทุจริตของเจ้าที่/หน่วยงานชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

/๗.๕.๔ คำร้องเรียน...

๗.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๘.๓ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๘.๔ กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกรณีปกติ นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณานุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

/ช่องทาง...

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย www.khlongnoi.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ชื่อ “อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๖ ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย (ไม่ต้องติดแสตมป์)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๗ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำไตรมาสรายงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยทราบทุกไตรมาส

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ผู้ร้องเรียนฯ
ยื่นคำร้องผ่าน ๗ ช่องทาง

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

กองงาน/
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
- ๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๙๒ ๒๒๔๑
- ๓. ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐
- ๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย www.khlongnoi.go.th
- ๕. ร้องเรียนผ่าน Facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ชื่อ “อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี”
- ๖. ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย (ไม่ต้องติดแสตมป์)
- ๗. ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- รับคำร้อง/คัดกรองคำร้อง
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วัน
- ส่งคำร้องให้กองงานที่รับผิดชอบหรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากมากกว่ากรณีปกติ นายก อบต. คลองน้อย อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณา
- ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน ๓ วัน นับแต่ได้รับแจ้ง

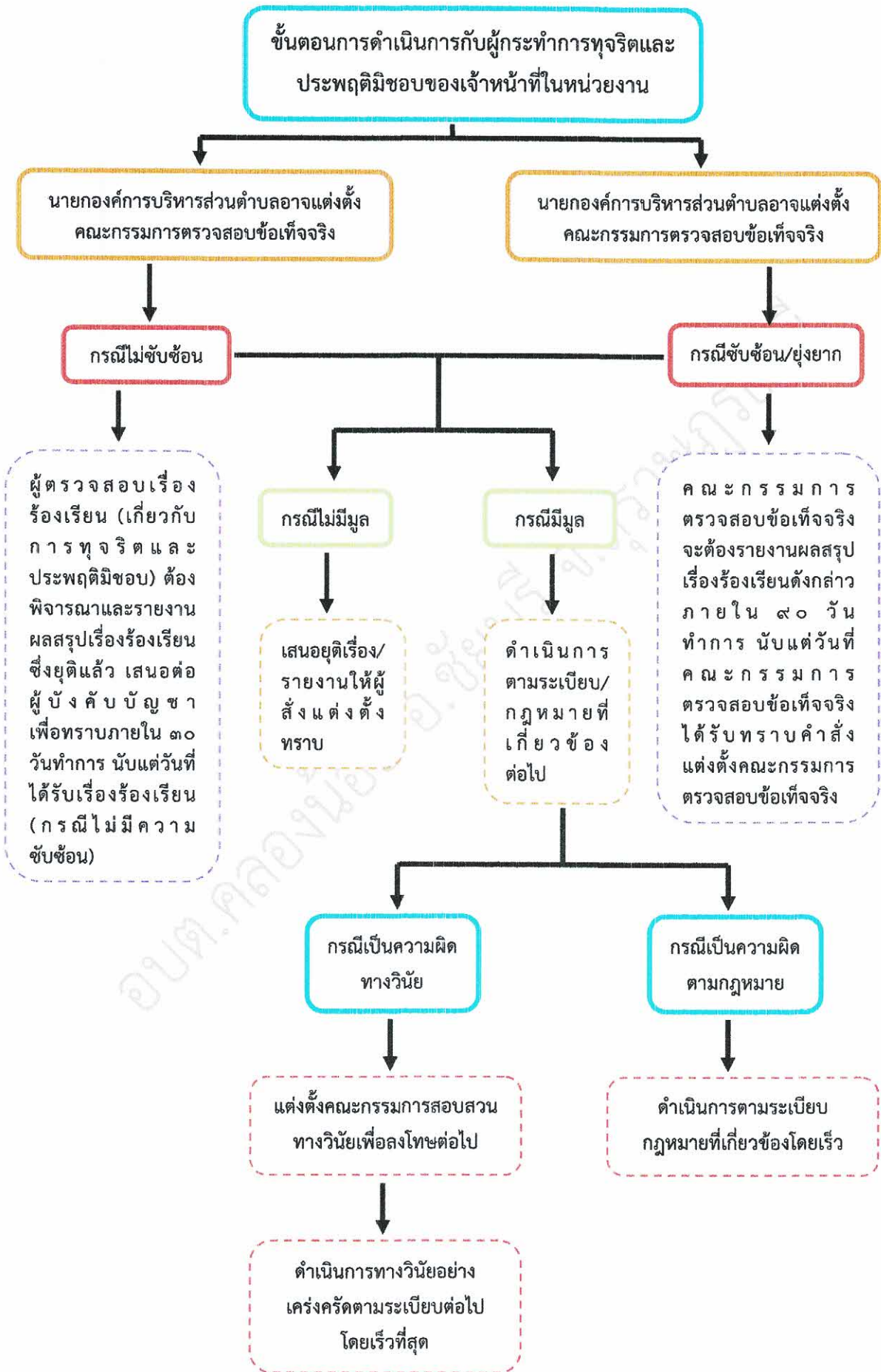
ภายใน ๓ วัน

- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

ภายใน ๓ วัน

- กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลงเพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้นายก อบต. คลองน้อย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันสรุปเรื่องร้องเรียนฯ ให้ผู้บริหารทราบ



ภาคผนวก

อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี จ.สุราษฎร์ธานี

ตัวอย่างแบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
คลองน้อยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต
อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองน้อย โดยทาง () ด้วยตนเอง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
() ทางโทรศัพท์ () เว็บไซต์ () Facebook () ได้รับความคิดเห็น
() อื่นๆ.....ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....
ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้พิจารณาเรื่อง
ของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และ
ได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และ
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.คลองน้อย ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตาม
สิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งขอเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

สำนักปลัด

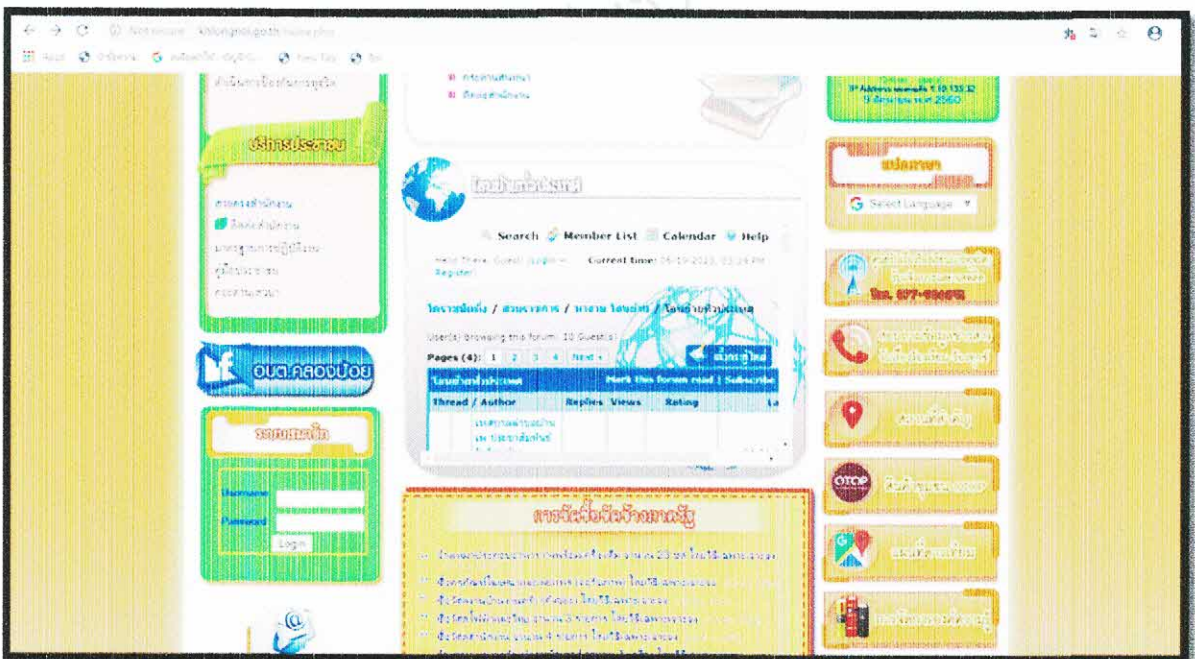
งานบริหารทั่วไป

โทร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

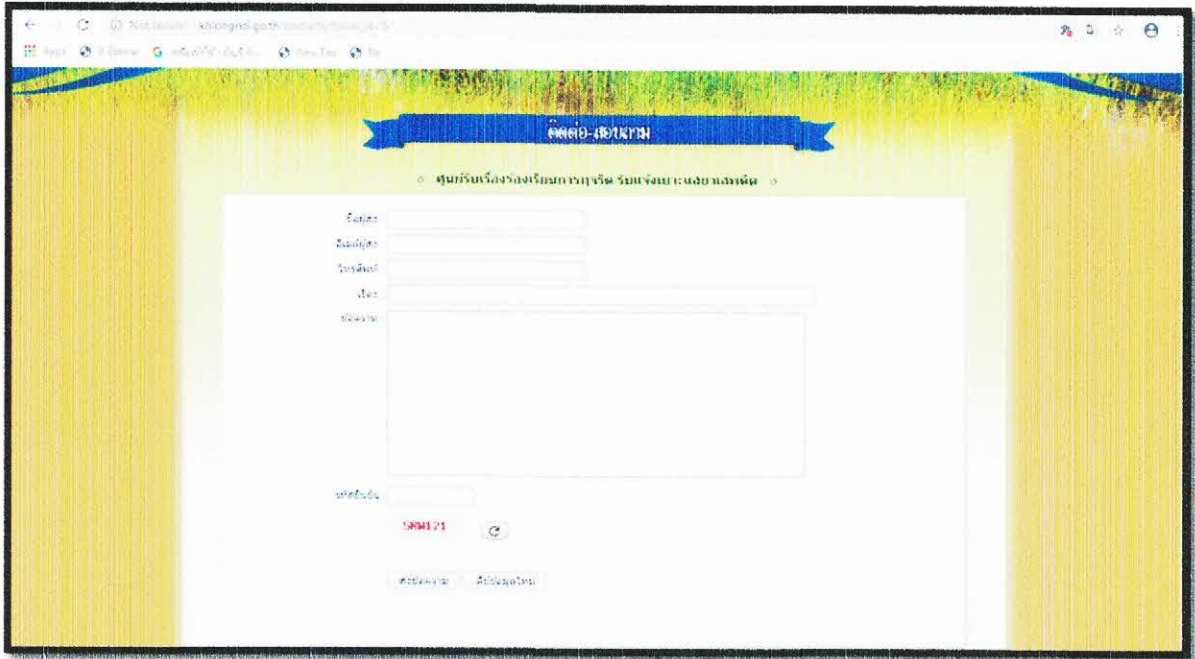
โทรสาร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

www.khlongnoi.go.th

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้อย <http://www.khlongnoi.go.th>)



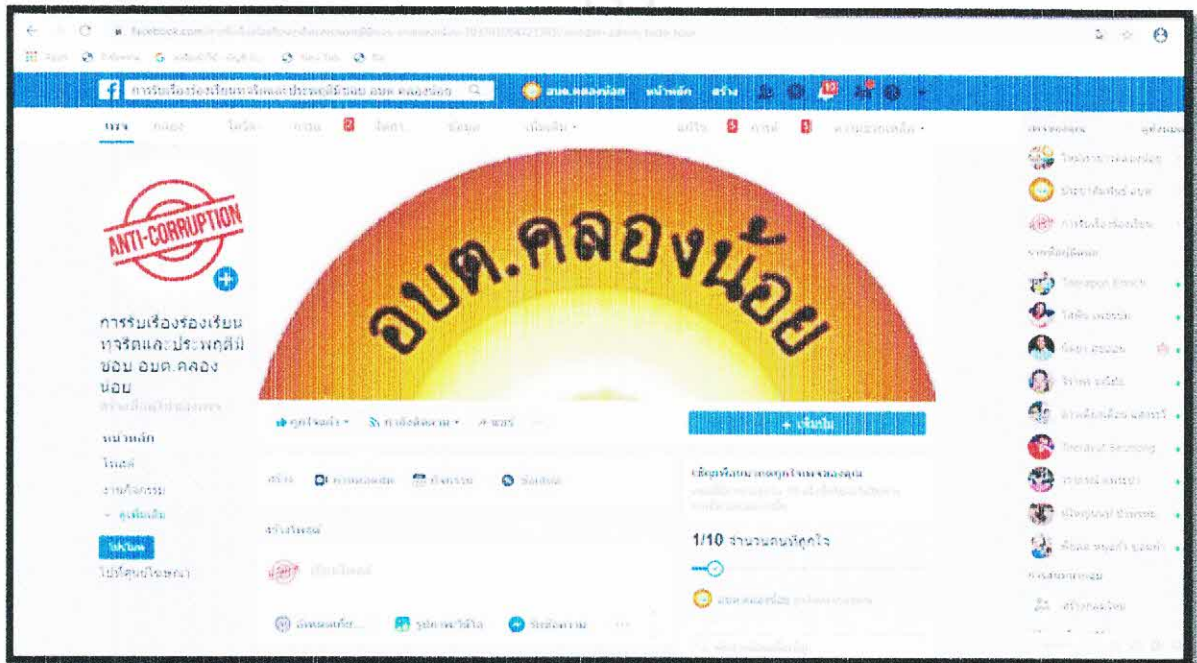
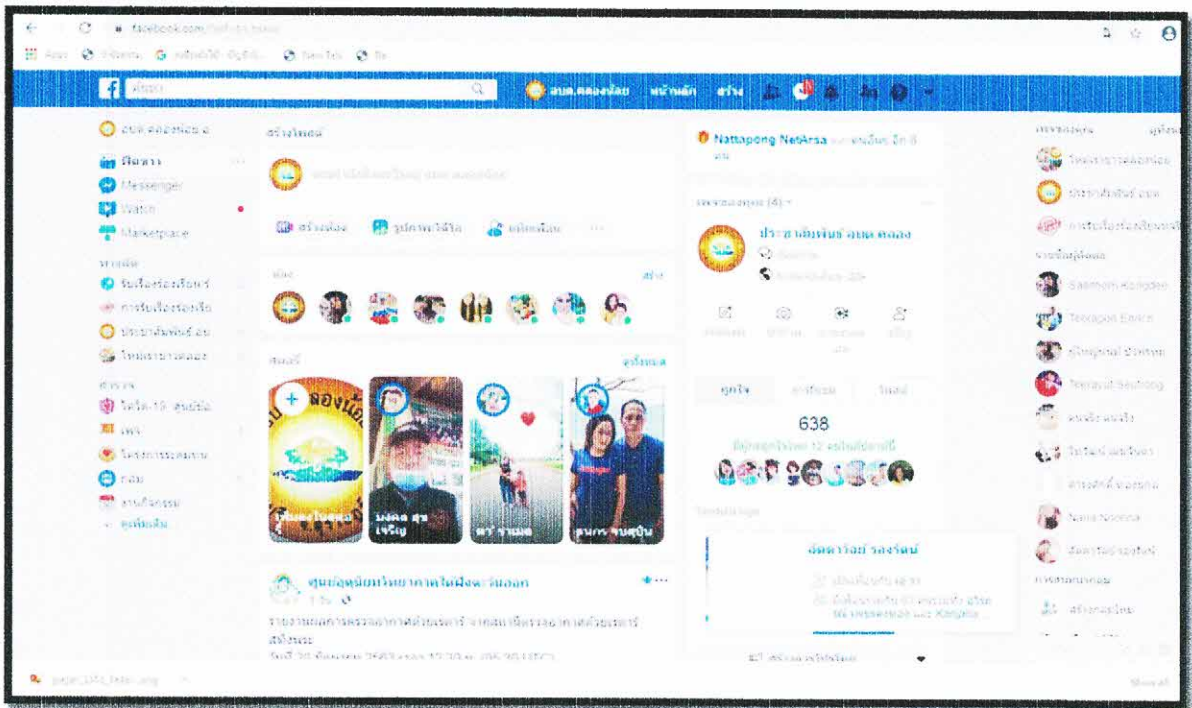
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้อย <http://www.khlongnoi.go.th>)



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.khlongnoi.go.th>
 ๒. เมฆมุมขวามือ เลือกเมนูศูนย์รับเรื่องราวการทุจริต/รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด
 ๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริต/รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด
 ๔. ช่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดย :
 - ๔.๑ กรอกชื่อผู้ส่ง
 - ๔.๒ กรอกอีเมล์ผู้ส่ง
 - ๔.๓ กรอกเบอร์โทรศัพท์
 - ๔.๔ กรอกเรื่องที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๔.๕ กรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๔.๖ กรอกรหัสยืนยัน
 ๕. กดปุ่มส่งข้อความ
- หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่าน Facebook อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี)



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้า Facebook อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี
๒. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.คลองน้อย
๓. กดปุ่ม สร้างโพสต์

/๔. พิมพ์รายละเอียด...

๔. พิมพ์รายละเอียดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๕.๑ กรอกชื่อ - สกุล ผู้ส่ง
 - ๕.๒ กรอกอีเมลล์ผู้ส่ง
 - ๕.๓ กรอกเบอร์โทรศัพท์
 - ๕.๔ กรอกเรื่องที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๕.๕ กรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๖. กดปุ่มโพสต์

อ.บ.ต.ค.ล.อ.ง.น.อ.ย. อ.ชัยบุรี จ.สุราษฎร์ธานี

แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๗.๑ ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๗.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสชัดเจน

๗.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง
ชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจน
เพียงพอที่สามารถสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

แก้ไขเพิ่มเติม ๗.๑.๕ ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง

๗.๑.๖ ช่วงเวลาการกระทำความผิด